IGMAKO
SMART SOLUTIONS

МЕСЕЧНИ ЗАПИСНИК О КВАЛИТАТИВНОМ ПРУЖАЊУ УСЛУГЕ НА ОСНОВУ УГОВОРА О ИЗВРШЕЊУ УСЛУГЕ ЗА ПЕРИОД ОД 01. ДЕЦЕМБРА 2024. ГОДИНЕ ДО 31. ДЕЦЕМБРА 2024. ГОДИНЕ

office@igmako.com www.igmako.com +381 11 655722 Omladinskih brigada 88-90, Belgrade

IGMAKO
SMART SOLUTIONS

САДРЖАЈ

1. УВОД 3
1.1. Технички опис услуге 4

IGMAKO
SMART SOLUTIONS

1. УВОД

Овај документ представља Месечни извештај о квалитативном пружању услуге одржавања, обуке, техничке подршке и интервенцијама на критичним телекомуникационим и сигнално сигурносним системима ГСМ-Р И ЕТЦС на прузи Београд – Нови Сад, за период од 01. децембра 2024. до 31. децембра 2024. године у складу са "Уговором о извршењу услуге", (заведен у "Инфраструктуре железнице Србије" под бројем 1/2024-407 od 03.07.2024. године, а код Igmako Smart Solutions d.o.o. под бројем U-139/2024 od 08.07.2024.године), закључен између уговорених страна:

„Infrastruktura Železnice Srbije" a.d., 11000 Београд, Немањина 6 (у даљем тексту: Наручилац услуге)

и

1. Igmako Smart Solutions d.o.o. Београд , Омладинских бригада 88-90, 11000 Београд , као носилац посла,

2. „Iritel" a.d. 11080 Београд , Батајнички пут 23, као члан групе понуђача,

3. „Signalling & Control DOO Beograd", 11000 Београд , Бранка Крсмановића 20, као члан групе понуђача,

(у даљем тексту: Извршилац услуге)

1.1. Технички опис услуге

- Одржавање и интервенције на критичним телекомуникационим и сигнално сигурносним GSM-R системима и ETCS на прузи Београд-Нови Сад
  - Консултантске услуге
  - Превентивно одржавање
  - Решавање проблема у складу са *SLA (Service Level Agreement)*
- Техничка подршка
- Обука
- Инсталација, пуштање опреме у рад и израда документације о изведеном стању за систем за надзор оптичких влакана и систем за надзор уређаја енергетске електронике

Технички опис услуга које су предмет овог уговора дат је у наставку овог документа и организован је према следећим функционалним целинама релевантним за квалитетну реализацију предметних услуга:

1. Организациона шема јединице за реализацију предметних услуга
   1.1. Ескалациона процедура
2. Одржавање и интервенције на критичним телекомуникационим и сигнално сигурносним GSM-R системима и ETCS на прузи Београд-Нови Сад
   2.1. Консултантске услуге
      2.1.1. Снимање постојећег стања
      2.1.2. *„GAP"* анализа урађена на основу прикупљених података
      2.1.3. Предлог унапређења система
      2.1.4. Конфигурације и редизајн система
      2.1.5. Континуални надзор перформанси и адекватно извештавање
   2.2. Превентивно одржавање
   2.3. Решавање проблема у складу са *SLA (Service Level Agreement)*
      2.3.1. *SLA (Service Level Agreement)*
      2.3.2. Матрица одговорности
      2.3.3. H*elpdesk*
      2.3.4. Решавање проблема на даљину
      2.3.5. Интервенције на лицу места
      2.3.6. Менаџмент и замена резервних делова
      2.3.7. Инцидент алат
      2.3.8. Извештавање
3. Техничка подршка
4. Обука

5. Инсталација, пуштање опреме у рад и израда документације о изведеном стању за систем за надзор оптичких влакана и систем за надзор уређаја енергетске електронике
6. Систем за надзор оптичких влакана
7. Техничке карактеристике система за надзор оптичких влакана
8. Систем за надзор уређаја енергетске електронике
9. Техничке карактеристике система за даљински надзор и управљање
10. Потребан софтвер за надзор
11. Редовни месечни записници – квалитативни пријем
12. Здравље, безбедност и заштита на раду

За одржавање и интервенције на критичним телекомуникационим и сигнално сигурносним GSM-R системима и ETCS на прузи Београд-Нови Сад организована је служба за непрекидни надзор мрежних система (службу је организовао Пружалац услуге). Служба је организована на такав начин да у режиму рада 24/7/365 кроз активно дежурство обезбеди: стални надзор мреже, праћење перформанси и квалитета сервиса мреже, решавање проблема у мрежи преко система за надзор и управљање и/или он-сите интервенцијом, праћење сметњи - Trouble Ticketing, другу и трећу линију (подршка произвођача опреме) одржавања опреме, управљање сетом резервних делова, пуштање у рад нових сервиса, оптичка мерења и преспајања влакана на оптичким деоницама, спајање опичких влакана у оквиру оптичких разделника и крајњих оптичких кутија у циљу решавања проблема насталих на оптичким везама, допуну документације изведеног стања која описује извршене операције, испоруку softverskih patche-va (update softvera) када је могуће и редовно извештавање. За постављени опсег рада формирана је Служба за непрекидни надзор и управљање са НОЦ оператера, са јасно дефинисаним дужностима и одговорностима:

- Стални надзор мреже и оптимизација рада мреже као и извештавање
- Одговор на инциденте у складу са процедуром (решавање мањих проблема)Trouble Ticketing
- Процес ескалације ka другој линији подршке
- Комуникација интерна (кроз процес ескалације проблема, сарадња и координација са другим службама) ка клијентима и партнеримаKoordinacija aktivnosti sa drugim službama
- Одговорност за одржавање функционалности мреже као и одговорност за несметано функционисање мреже
- Одговорност за перформансе и квалитет сервиса које пружа мрежа

IGMAKO
SMART SOLUTIONS

Служба је организована у Београду, на локацији Омладинских бригада 88-90, која је обезбеђена од стране Igmako Smart Solutions d.o.o. са припадајућим канцеларијским материјалом и интернет приступом.
ИЖС је обезбедио/обезбеђује несметан приступ локацијама са опремом за случај да је потребна интервенција на објектима. Пружалац услуге је обезбедио службено возило и сноси путне трошкове за интервенције на објектима за запослене које је ангажовао у теренској служби.

Овим записником констатујемо да је квалитативна услуга пружена и извршена у периоду од 01. децембра 2024.године до 31. децембра 2024. године

У Београду 31.12.2024.године

Igmako Smart Solutions d.o.o.

Инфраструктура Железнице Србије

office@igmako.com www.igmako.com +381 11 655722 Omladinskih brigada 88-90, Belgrade